

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Deskripsi Perusahaan**



Gambar 2.1 Logo PT Hidden Digital Indonesia

PT Hidden Digital Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi digital, khususnya dalam penyediaan layanan produk digital seperti top-up game, voucher, pulsa, dan jual beli akun game. Perusahaan ini hadir sebagai respons terhadap pesatnya pertumbuhan industri digital, khususnya di sektor game dan hiburan yang mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia.

Perkembangan industri game dan digital entertainment telah menciptakan peluang bisnis yang besar, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan konsumsi konten digital. Dalam konteks ini, kebutuhan akan layanan transaksi digital yang cepat, aman, dan mudah diakses menjadi semakin penting. PT Hidden Digital Indonesia memanfaatkan peluang tersebut dengan menghadirkan platform layanan digital yang berfokus pada kemudahan transaksi serta pengalaman pengguna yang optimal.

Perusahaan ini dikenal secara luas dengan nama brand **HiddenGame**, yang menjadi identitas utama dalam aktivitas pemasaran digital, khususnya di media sosial. HiddenGame menyediakan berbagai layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan komunitas gamer dan pengguna digital, seperti layanan top-up game, pembelian voucher digital, pulsa, serta layanan tambahan seperti joki rank yang membantu pengguna dalam meningkatkan performa akun game mereka.



Gambar 1.2 Logo Hidden Supply

Selain layanan tersebut, perusahaan juga mengembangkan lini bisnis tambahan melalui platform yang dikenal dengan nama **Hidden Supply**, yang berfokus pada aktivitas jual beli akun game. Kehadiran Hidden Supply merupakan bentuk strategi diversifikasi bisnis yang dilakukan perusahaan untuk menangkap peluang pasar yang lebih luas dalam industri game digital. Melalui layanan ini, perusahaan tidak hanya melayani kebutuhan top-up, tetapi juga memfasilitasi pengguna yang memiliki kebutuhan terhadap akun game dengan spesifikasi tertentu, seperti level, rank, atau item yang sudah berkembang. Dengan demikian, perusahaan mampu memperluas jangkauan pasar serta memperkuat posisinya dalam ekosistem digital gaming.

Meskipun tergolong sebagai perusahaan yang relatif baru, PT Hidden Digital Indonesia mulai beroperasi sejak Desember 2023 dan telah menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna serta berkembangnya eksistensi digital perusahaan di berbagai platform media sosial, khususnya TikTok dan Instagram. Keberhasilan ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan strategi pemasaran digital untuk membangun brand awareness dan menarik perhatian pasar.

Dalam mendukung pertumbuhan tersebut, media sosial menjadi salah satu pilar utama dalam strategi bisnis perusahaan. Platform seperti TikTok dimanfaatkan secara aktif untuk mendistribusikan konten yang menarik, interaktif, serta relevan dengan target audiens, terutama generasi muda dan komunitas gamer. Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan content creator dan brand ambassador yang memiliki pengaruh di media sosial, sehingga mampu mempercepat proses penyebaran informasi dan meningkatkan kredibilitas brand di mata konsumen.

Sebagai perusahaan yang beroperasi di industri yang sangat kompetitif, PT Hidden Digital Indonesia terus berupaya untuk mempertahankan daya saing melalui berbagai strategi, seperti penawaran harga yang kompetitif, promo harian, serta program loyalitas pelanggan. Program member yang dimiliki perusahaan memberikan berbagai keuntungan eksklusif bagi pelanggan, seperti akses ke harga khusus dan voucher tertentu, yang bertujuan untuk meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan.

Selain itu, perusahaan juga menempatkan pelayanan pelanggan sebagai prioritas utama dengan menyediakan layanan customer service selama 24 jam. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang baik serta menjaga kepercayaan konsumen dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Dalam konteks manajemen pemasaran digital, PT Hidden Digital Indonesia tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga pada pembangunan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui media sosial. Oleh karena itu,

peran Social Media Specialist menjadi sangat penting dalam mengelola komunikasi digital perusahaan, menciptakan konten yang relevan, serta menganalisis performa media sosial untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.

Dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan serta mampu bersaing secara efektif di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif, PT Hidden Digital Indonesia memiliki visi dan misi yang dirumuskan secara jelas dan terarah. Visi dan misi tersebut menjadi landasan utama dalam menentukan arah kebijakan serta pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.

#### **A. Visi**

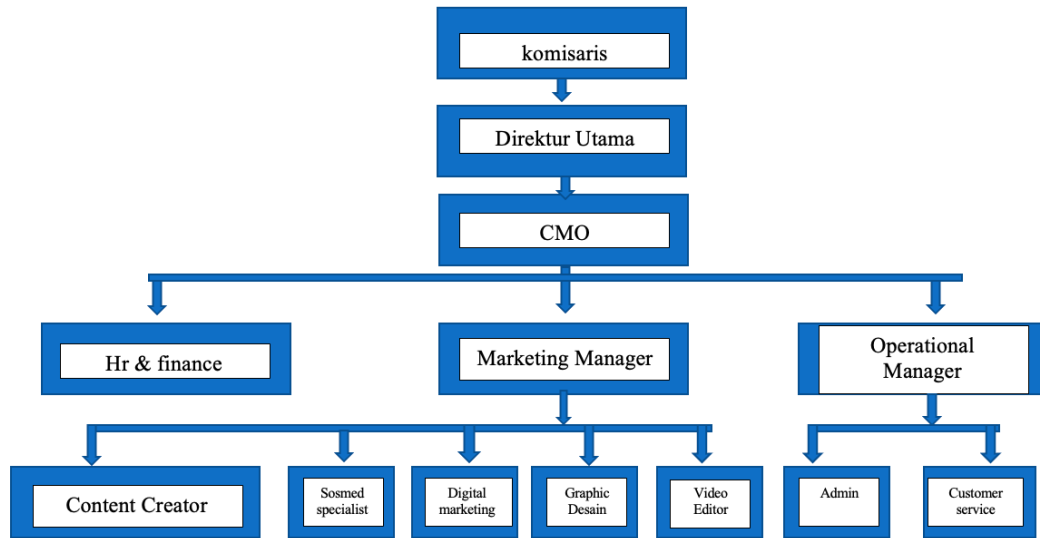
PT Hidden Digital Indonesia, yang dikenal dengan nama HiddenGame, memiliki visi untuk menjadi perusahaan penyedia produk digital yang dikenal luas oleh masyarakat melalui inovasi layanan, keberagaman produk, serta penawaran harga yang kompetitif, sehingga mampu memberikan pengalaman transaksi yang memuaskan bagi pengguna.

#### **B. Misi**

1. Menyediakan berbagai pilihan produk digital yang lengkap dan beragam dengan harga yang bersaing, sehingga pelanggan dapat memperoleh solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Menjamin kemudahan dan kecepatan akses layanan melalui platform yang aman dan terpercaya, guna menciptakan pengalaman pengguna yang efisien dan nyaman.
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang responsif, ramah, serta berkualitas tinggi dalam setiap interaksi.
4. Menjaga kepercayaan pelanggan dengan memastikan keamanan dalam setiap proses transaksi maupun interaksi yang dilakukan.

5. Berkontribusi secara aktif dalam mendukung pertumbuhan industri game dan entertainment digital di Indonesia melalui kerja sama strategis serta pengembangan program loyalitas pelanggan.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Hidden Digital Indonesia

Sumber: Cynthia (2026)

Gambar 2.3 di atas menunjukkan gambaran mengenai struktur organisasi pada PT Hidden Digital Indonesia yang dikenal dengan nama HiddenGame & HiddenSupply. Struktur organisasi yang di atas memperlihatkan pembagian divisi dalam perusahaan, namun tidak mencantumkan nama individu pada setiap jabatan. Hal ini dikarenakan informasi berupa nama individu pada setiap jabatan di perusahaan merupakan data internal perusahaan yang bersifat rahasia dan tidak dipublikasikan guna menjaga kerahasiaan operasional perusahaan.

Pada struktur organisasi tersebut, posisi tertinggi dipegang oleh Komisaris yang berperan sebagai pengawas dalam jalannya perusahaan. Di bawah Komisaris terdapat Direktur Utama yang memiliki peran sebagai pemimpin utama dalam perusahaan PT Hidden Digital Indonesia dan bertanggung jawab dalam mengatur dan mengkoordinasikan seluruh divisi yang ada di perusahaan PT Hidden Digital

Indonesia agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan, serta memantau perkembangan perusahaan PT Hidden Digital Indonesia secara menyeluruh.

Selanjutnya, terdapat posisi Chief Marketing Officer (CMO) PT Hidden Digital Indonesia bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan strategi pemasaran perusahaan. Di bawah CMO terdapat beberapa divisi utama yang mendukung operasional perusahaan, yaitu divisi Human Resources & Finance, divisi **Marketing**, dan divisi Operasional.

**Divisi Marketing** dipimpin oleh Marketing Manager yang bertugas mengatur dan mengoordinasikan seluruh aktivitas pemasaran perusahaan. Dalam divisi ini terdapat beberapa peran penting, antara lain Content Creator, **Social Media Specialist**, Digital Marketing, Graphic Design, dan Video Editor. Social Media Specialist memiliki tanggung jawab dalam mengelola akun media sosial perusahaan, menyusun perencanaan konten, mengatur jadwal publikasi, serta melakukan analisis performa konten berdasarkan data seperti engagement rate, reach, dan impressions. Posisi ini menjadi sangat penting karena berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan audiens di media sosial.

Selain itu, terdapat divisi Operasional yang dipimpin oleh Operational Manager. Divisi ini bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran aktivitas operasional perusahaan sehari-hari. Divisi operasional terdiri dari bagian Admin yang menangani customer dan administrasi, serta Customer Service yang bertugas dalam melayani pelanggan dan menangani berbagai keluhan yang muncul.

Sebagai **Social Media Specialist Intern**, posisi penulis berada di bawah naungan divisi Marketing, khususnya di bawah koordinasi Marketing Manager. Posisi ini memiliki keterkaitan erat dengan tim kreatif seperti Content Creator, Graphic Designer, dan Video Editor dalam menjalankan strategi pemasaran digital perusahaan. Dengan demikian, posisi Social Media Specialist memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas komunikasi pemasaran serta pengembangan brand perusahaan melalui media sosial.